

E

X

V

I



MEDIAZIONE

PROCEDURA AZIENDALE DI GESTIONE DEI RECLAMI

Data di Approvazione: 22.9.2025

**EXVI
Mediazione Spa**

SL/SO: Via Sant'Orsola, 12 – 20123 – Milano
SO: Piazza Pitagora, 7 – 00197 – Roma
P.IVA e C.f: 09766060967

Tel: +39 02 64139610
Pec: ffretail@infopec.it
www.exvim.it

Numero Rea: MI - 2293156
Iscrizione OAM n. M664
Capitale Sociale: € 500.000 isv



1. PREMESSA E FINALITÀ

EXVI MEDIAZIONE S.P.A. (nel prosieguo anche, più sinteticamente, “EXVI” o la “Società”) adotta e applica la presente Procedura al fine di:

- a) garantire risposte sollecite ed esaustive;
- b) promuovere il superamento delle criticità riscontrate sulla base dei reclami ricevuti;
- c) salvaguardare la qualità delle relazioni con i clienti;
- d) prevenire l’insorgere di contenziosi;
- e) contenere i rischi reputazionali per la Società.

2. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

La presente Procedura è adottata tenendo conto del contesto normativo di seguito individuato:

Normativa esterna:

La presente Procedura tiene conto del quadro normativo vigente, come delineato a livello europeo e recepito nell’ordinamento nazionale.

Si riporta di seguito il quadro normativo di riferimento:

- Decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 e s.m.i. recante il Testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia (TUB);
- Delibera CICR 29 luglio 2008 recante *“Disciplina dei sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie con la clientela ai sensi dell’art. 128-bis del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385 e successive modificazioni”*;
- Provvedimento Banca d’Italia 29 luglio 2009 e s.m.i. recante *“Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti”*;
- Decreto Legislativo 13 agosto 2010, n. 141 e s.m.i. recante *“Attuazione della direttiva 2008/48/CE relativa ai contratti di credito ai consumatori, nonché modifiche del titolo VI del testo unico bancario (decreto legislativo n. 385 del 1993) in merito alla disciplina dei soggetti operanti nel settore finanziario, degli agenti in attività finanziaria e dei mediatori creditizi”*;
- Decreto del Ministero dell’Economia e delle Finanze del 22 gennaio 2014, n. 31 recante *“Regolamento recante attuazione dell’articolo 29 del decreto legislativo 13 agosto 2010, n. 141, concernente il contenuto dei requisiti organizzativi per l’iscrizione nell’elenco dei mediatori creditizi”*;
- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016 e s.m.i. *“relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE”*;
- *“Orientamenti sulla gestione dei reclami per i settori finanziario e bancario”* emanati dal Joint Committee delle Autorità di Vigilanza Europee in data 4/10/2018 (JC 2018 35);
- Linee guida emanate dall’Organismo Agenti e Mediatori (OAM) *“concernenti il contenuto dei requisiti organizzativi per l’iscrizione nell’elenco dei Mediatori creditizi”, ai sensi del Decreto del Ministero dell’economia e delle finanze del 22 gennaio 2014, n. 31, aggiornate con delibera del Comitato del 24 giugno 2021”*.



Il presente documento - da inquadrare nella complessiva regolamentazione interna della Società – è complementare alle Policy, ai Regolamenti interni e ai processi di seguito indicati:

- Statuto.

3. GLOSSARIO

Reclamo	Ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) alla Società un comportamento o un'omissione della Società medesima ovvero di un suo dipendente o collaboratore
----------------	---

4. OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente Procedura è volta a disciplinare la gestione delle segnalazioni dei Reclami. Per quanto non espressamente disciplinato nella presente Procedura, si intendono richiamate le norme di legge, nei limiti in cui esse risultino applicabili, e le previsioni statutarie, a cui si fa espresso rinvio.

5. APPROVAZIONE DEL DOCUMENTO

La presente Procedura è stata adottata dalla Società con delibera del Consiglio di Amministrazione del 22.9.2025, previo parere di conformità della Funzione di *Compliance* e del Collegio Sindacale su proposta del Responsabile della Struttura Operativa.

Al Responsabile della Struttura Operativa è, altresì, attribuito il compito di curare la redazione delle proposte di aggiornamento della presente Procedura, con cadenza almeno annuale, tenuto conto dell'evoluzione della normativa di riferimento, delle strategie aziendali e del contesto operativo e organizzativo in cui la Società. Le proposte, corredate dei pareri indicati nel comma che precede, sono sottoposte per l'approvazione al Consiglio di Amministrazione.

6. RUOLI E RESPONSABILITA'

Si riportano di seguito i ruoli e le responsabilità dei soggetti coinvolti nella redazione e/o aggiornamento della presente Procedura.

6.1 Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione verifica periodicamente, con cadenza almeno annuale,



l'adeguatezza della presente Procedura e provvede, ove necessario, al relativo aggiornamento e/o integrazione alla luce dell'evoluzione della normativa di riferimento, interna ed esterna, delle strategie aziendali e del contesto operativo e organizzativo.

6.2 Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale è chiamato ad esprimere un parere in ordine all'approvazione della presente Procedura e delle sue modificazioni.

6.3 Responsabile della Struttura Operativa

Il Responsabile della Struttura Operativa ha il compito di predisporre la proposta della presente Procedura e delle sue modificazioni da sottoporre, corredata dei relativi pareri, al Consiglio di Amministrazione.

6.4 Funzione di Compliance

La Funzione di *Compliance* esprime il proprio parere di conformità in relazione alla proposta di Procedura e delle sue modificazioni.

7. RESPONSABILE DELLA GESTIONE DEI RECLAMI

La Società individua il Responsabile, in grado di gestire i reclami in modo indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi, il Consigliere Delegato Dott. Massimo Minnucci.

8. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

Il Cliente presenta reclamo con le seguenti modalità:

- a) a mezzo raccomandata a.r. indirizzata alla sede legale di EXVI MEDIAZIONE S.P.A., Via Sant'Orsola, 12 – 20123 – Milano (MI);
- b) tramite PEC all'indirizzo ffretail@infopec.it;
- c) tramite e-mail all'indirizzo reclami@exvim.it.

La presentazione del reclamo è gratuita, fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato se consentite dalla legge.

Le modalità di presentazione del reclamo, pubblicizzate sul sito internet della Società (www.exvim.it), sono altresì indicate nel Foglio Informativo, da consegnarsi al Cliente antecedentemente alla conclusione del contratto di mediazione creditizia.

9. RICEZIONE DEL RECLAMO



Ricevuto il reclamo, il Responsabile Reclami o un altro collaboratore o dipendente da questo di volta in volta designato invia al Cliente una comunicazione interlocutoria per la conferma dell'avvenuta ricezione dello stesso e per informarlo delle modalità di gestione del reclamo e del termine massimo per il riscontro.

Il Responsabile dei Reclami provvede a informare eventuali soggetti terzi coinvolti, quali Istituti Eroganti partner e/o altre società del Gruppo eventualmente interessate dall'oggetto di contestazione.

Qualora un Collaboratore e/o un Dipendente della Società riceva direttamente un reclamo, è tenuto ad inoltrarlo tempestivamente all'indirizzo e-mail reclami@exvim.it, al fine di consentirne la relativa gestione.

10. ISTRUTTORIA

Il Responsabile della gestione dei reclami, in via preliminare e al fine di marginalizzare l'emersione di possibili conflitti d'interesse nella gestione dei reclami, è tenuto a comunicare l'esistenza di propri interessi personali in ordine alla pratica sottostante al reclamo. In caso affermativo deve ottenere il parere favorevole del Presidente del Collegio Sindacale prima di procedere alla gestione del reclamo.

In caso di parere positivo effettua una prima valutazione sulla base della documentazione ricevuta dal cliente e, se necessario, richiede al dipendente o collaboratore coinvolto nel rapporto con il cliente una relazione descrittiva contenente tutte le informazioni utili e la documentazione di supporto, ai fini istruttori. In base alle risultanze acquisite, predispone ogni iniziativa necessaria ai fini della gestione del reclamo, potendo altresì richiedere, ove opportuno, pareri o supporti tecnici. Il Responsabile può, altresì, richiedere chiarimenti, indicandone i termini di invio ad altri soggetti che, direttamente o indirettamente, siano venuti a conoscenza dei fatti oggetto di segnalazione. In caso di ingiustificati ritardi nella trasmissione dei chiarimenti richiesti, tali da pregiudicare il rispetto dei termini di riscontro al cliente, sono previste misure disciplinari nei confronti di quanti non abbiano collaborato adeguatamente alla gestione del reclamo proporzionate alla gravità dell'inadempimento.



In caso di parere negativo, il Presidente del Collegio Sindacale individua il soggetto che dovrà occuparsi della gestione del reclamo secondo l'iter *supra* rappresentato.

11. TEMPISTICHE E MODALITÀ DI RISPOSTA

Entro il termine massimo di sessanta giorni dalla ricezione del reclamo, viene fornito riscontro scritto al cliente tramite lo stesso mezzo utilizzato per la presentazione della segnalazione.

La risposta, da redigere in un linguaggio chiaro e comprensibile:

- a) se il reclamo è ritenuto fondato, indica le iniziative che la Società si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate;
- b) se il reclamo è ritenuto infondato, indica un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità di adire l'Arbitro Bancario Finanziario o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

In entrambi i casi, la comunicazione al cliente include l'indicazione delle possibili modalità di ricorso a strumenti di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) o all'autorità giudiziaria, qualora il cliente si ritenga insoddisfatto della gestione del reclamo o della risposta ricevuta. Si comunica altresì che, per le controversie inerenti al contratto di Mediazione creditizia, non è possibile proporre ricorso all'ABF.

12. ARCHIVIAZIONE DEL RECLAMO

Il reclamo è registrato all'interno dell'apposito Registro dei Reclami.

Per garantire la tracciabilità e il monitoraggio del processo sono indicati i seguenti elementi essenziali:

- numero progressivo;
- data di ricezione;
- data dell'eventuale comunicazione interlocutoria;
- data di scadenza del termine per la risposta;
- data di riscontro o chiusura;



- tempo totale di evasione;
- modalità di ricezione;
- dati identificativi del reclamante;
- nominativo del dipendente o collaboratore eventualmente coinvolto;
- riferimenti della pratica;
- oggetto e motivazione della segnalazione;
- descrizione dell'istruttoria svolta;
- esito del reclamo e motivazioni;
- valutazione sulla fondatezza;
- misure adottate a favore del cliente per risolvere il problema sollevato.

13. ANALISI DEI RECLAMI RICEVUTI

La Società svolge nel continuo un'attività di analisi dei dati relativi ai reclami pervenuti, al fine di individuare eventuali criticità ricorrenti e assumere le iniziative necessarie per il loro superamento. A titolo esemplificativo la Società persegue i citati obiettivi:

- analizzando le cause dei singoli reclami in modo da individuare le cause di fondo comuni alle tipologie di reclamo;
- valutando se tali cause di fondo possano riguardare anche altri processi o prodotti, compresi quelli non direttamente denunciati;
- intervenendo, se del caso, su tali cause di fondo.

In tale ambito, la Società valuta se le criticità riguardino anche prodotti diversi da quelli oggetto di reclamo

14. RELAZIONI IN MATERIA DI RECLAMI

Il Responsabile predispone una relazione annuale in cui dà conto dell'attività svolta, con particolare riguardo al numero dei reclami ritenuti fondati e di quelli ritenuti infondati.

Tale Relazione viene presentata al Consiglio di Amministrazione e pubblicata nella sezione dedicata ai reclami sul sito internet in uso alla Società (...).



La Funzione di *Compliance* riferisce agli Organi Sociali, anche sulla base della relazione predisposta dal Responsabile e con periodicità almeno annuale:

- sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti, con i relativi esiti;
- sulle pronunce dell'Arbitro Bancario Finanziario e dell'Autorità giudiziaria che hanno definito in senso favorevole ai clienti questioni oggetto di precedente reclamo, ritenuto infondato;
- sulle principali criticità che emergono dai reclami ricevuti;
- sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.

15. FORMAZIONE DEL PERSONALE

Con cadenza annuale il personale è sottoposto ad iniziative di formazione condotte da qualificati professionisti vertenti tanto sull'evoluzione del quadro normativo, quanto sull'esame dei reclami gestiti dalla Società.

Le attività in oggetto sono stabilite in un apposito piano formativo deliberato dal Consiglio di Amministrazione.